ACCORD DU 12 FEVRIER 2014 RELATIF A LA MISE EN PLACE DE CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DANS LA BRANCHE DES COMMERCES ET SERVICES DE L'AUDIOVISUEL, DE L'ELECTRONIQUE ET DE L'EQUIPEMENT MENAGER.

Entre :

- **La Fédération du Commerce et Services de l'Electrodomestique et du Multimédia (FENACEREM)**
  2, Rue Gabriel LAUMAIN– 75010 PARIS

- **La Fédération Nationale des Professionnels indépendants de l'Electricité et de l'Electronique (FEDELEC)**
  1 Place Uranie– 94345 JOINVILLE LE PONT Cedex

d'une part,

et

- **La Fédération des Services C.F.D.T.**
  Tour Essor – 14, rue Scandicci – 93508 PANTIN CEDEX

- **La Fédération Nationale de l'encadrement, du Commerce et des Services C.F.E.- C.G.C.**
  9, rue de Rocroy – 75010 PARIS CEDEX

- **La Fédération des employés et cadres CGT-FO**
  28 Rue des Petits Hôtels - 75010 PARIS

- **La Fédération Commerces, Services et Forces de Vente CSFV/CFTC**
  34 Quai de la Loire – 75019 PARIS

- **La Fédération du Commerce et des services CGT**
  263 Rue de Paris- Case n° 425 – 93514 MONTREUIL CEDEX

d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Consciente du rôle prépondérant de la formation professionnelle dans l'évolution de l'emploi, la sécurisation du parcours et l'épanouissement des salariés, la branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager a développé plusieurs outils et dispositifs afin de favoriser l'accès des salariés à la formation professionnelle et garantir leur employabilité.

Par le présent accord, les partenaires sociaux de la branche confirment leur volonté de développer les compétences des salariés et améliorer la reconnaissance des qualifications acquises lors de parcours de formation et/ou par l'expérience professionnelle.

Considérant d'une part, que les métiers des Commerces et Services de la téléphonie, de l'audiovisuel, de l'électrodomestique et du multimédia nécessitent la maîtrise de compétences et de savoirs spécifiques aux entreprises de la branche, ainsi que l'adaptation aux évolutions des technologies des produits et d'autre part, qu'aucune certification professionnelle correspondante n'existe dans la branche, les parties signataires du présent accord décident de mettre en place des certificats de qualification professionnelle (CQP), conformément aux dispositions légales.

Le présent accord fixe le processus de création et les modalités de mise en œuvre des certificats de qualification professionnelle (CQP) dans la profession.

Ces derniers feront l'objet d'une demande d'enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et donneront lieu, au profit des salariés, à une reconnaissance dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

Par ailleurs, les partenaires sociaux conviennent que dès lors que les qualifications concernées recouvrent des activités professionnelles proches ou identiques à d'autres branches et que les compétences nécessaires à la conduite de ces activités constituent un ensemble homogène, le rapprochement d'un certificat de qualification professionnelle interbranches (CQPI) pourra être envisagé.

ARTICLE 1 - Définition et objet

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) est une reconnaissance de qualification professionnelle, créée et délivrée au sein de la branche professionnelle des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager par la commission paritaire nationale pour l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP). Le CQP atteste, au plan national, les qualifications professionnelles relatives à un métier ou un emploi propre à la branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager. Le CQP peut s'obtenir par le biais des dispositifs suivants :

1- à l'issue d'un parcours de formation individualisé,
2- à l'issue d'une démarche individuelle de validation des acquis de l'expérience (VAE).

ARTICLE 2 - Public et statut visés par l'accès aux CQP

L'accès aux CQP de la branche professionnelle des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager est ouvert pour les publics suivants :

- Dans le cadre du parcours de formation individualisé (Article 5 du présent accord) :
  - les nouveaux entrants,
  - les salariés en activité dans une entreprise de la branche,
  - les jeunes sortis du système scolaire,
  - les demandeurs d'emploi, inscrits à Pôle emploi.

- Dans le cadre d'une VAE (Article 6 du présent accord) :
  - les salariés en activité dans une entreprise de la branche et disposant d'une expérience professionnelle de 3 ans dans le métier durant les 5 dernières années,
  - les demandeurs d'emploi, inscrits à Pôle emploi et disposant d'une expérience professionnelle de 3 ans dans le métier durant les 5 dernières années.

ARTICLE 3 - Création des CQP

La décision de créer un CQP émane de la CPNEFP. La CPNEFP peut être saisie d'une demande de création de CQP par :

- Tout membre siégeant à la CPNEFP,
- L'une des organisations syndicales signataires du présent accord ayant identifié un besoin récurrent de qualification non couvert par les formations diplômantes au sein de l'éducation nationale et les formations certifiantes au sein de la branche professionnelle.

Toute demande de création d'un CQP adressée à la CPNEFP est motivée.

La CPNEFP statue sur l'opportunité de créer un CQP au vu des formations certifiantes déjà existantes et des travaux de l'observatoire prospectif des métiers et des certifications professionnelles de la branche.

La création d'un CQP doit s'inscrire dans la complémentarité vis-à-vis des diplômes, titres à finalité professionnelle et certifications professionnelles déjà existants.

Dès la création d'un CQP par la CPNEFP, une fiche synthétique sera élaborée et annexée au présent accord, conformément au modèle figurant en annexe.

ARTICLE 4 - Présentation du CQP

Le CQP s'appuie sur un référentiel d'activité et de compétences permettant d'analyser les situations de travail et d'en déduire les compétences nécessaires, et sur un référentiel de certification, qui définit les modalités et les critères d'évaluation des compétences acquises et mises en œuvre.

Les référentiels de compétences des CQP de la branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager sont organisés sur la base de domaines de compétences pour lesquelles sont définis les modalités et les critères d'évaluation.

L'évaluation des compétences du candidat s'effectue domaine par domaine. Ces dernières peuvent être obtenues indépendamment les unes des autres.

Le CQP fait l'objet d'une demande d'inscription au répertoire national des certifications professionnelles selon les modalités déterminées par la CPNEFP.

Les référentiels des CQP créés sont tenus à jour par la CPNEFP.

ARTICLE 5 - Démarche d'acquisition du CQP par la voie du parcours de formation individualisé

Article 5-1- Demande de candidature

Toute demande d'obtention d'un CQP est formulée par le candidat au moyen d'un dossier (Outil n°1- Dossier du candidat) fourni par l'employeur et accessible sur le site de l'observatoire de la branche professionnelle.

Le dossier est ensuite déposé par l'employeur, avec son accord, auprès du secrétariat de la CPNEFP de la branche qui enregistre et valide la recevabilité de la demande de certification professionnelle.

Article 5-2- Parcours du candidat

L'obtention du CQP par un parcours de développement des compétences s'adresse :

- à des salariés en CDI ou en CDD, quelle que soit leur ancienneté,
- à des nouveaux entrants en contrat de professionnalisation.

Il s'agit d'une démarche conjointe à l'initiative du salarié ou de l'entreprise.

Le candidat doit suivre le parcours suivant :

5-2-1- Présentation de la démarche de certification

L'entreprise met à la disposition du candidat le référentiel CQP et la présentation de la démarche CQP de la branche (Outil intitulé CQP Mode d'emploi).

A ce titre, l'entreprise et le candidat appréhende la ou les options du CQP qui pourront être choisies et les facteurs clés de succès de la démarche.

5 -2-2- Premier repérage des compétences
Cette étape qui permet d'identifier les compétences acquises par le candidat et ainsi de définir les éventuels besoins de développement des compétences, ne concerne pas les nouveaux entrants.

Pour effectuer ce repérage des compétences, dans un premier temps, le candidat doit renseigner, le dossier du candidat (outil n°1) fourni par l'entreprise. Ce dossier va permettre de :

- définir le projet de certification : option(s) choisie(s), validation de la voie d'accès par la formation ou orientation vers la VAE,
- permettre à la CPNEFP d'enregistrer et valider la recevabilité de la demande de certification professionnelle.

Par la suite, le candidat et l'évaluateur interne (responsable hiérarchique, expert professionnel, RH), identifient ENSEMBLE, les compétences déjà acquises et celles restant à consolider ou acquérir, en s'appuyant sur le livret de repérage des compétences (outil n°2).

5-2-3- Parcours de formation individualisé
Le parcours de formation est adapté aux besoins du candidat en fonction du premier repérage des compétences. En conséquence, il pourra concerner tous les domaines de compétences (par exemple, pour les nouveaux entrants) ou seulement une partie des domaines de compétences.

Ce parcours pourra être dispensé par l'entreprise dans le cadre d'un parcours de formation interne ou par un prestataire de formation externe labellisé par la CPNEFP (liste accessible sur le site internet de l'observatoire de la branche www.metiers-electromenager-multimedia.fr).

Pour les nouveaux entrants, le livret de suivi CQP (Outil n°3) devra également être renseigné.

5-2-4- L'évaluation des compétences
Le CQP est constitué de plusieurs domaines de compétences. Chaque compétence est évaluée à l'aide des critères d'évaluation observables et mesurables qui permettent de rendre l'évaluation objective. Ces critères d'évaluation, identiques pour tous les candidats, permettent de garantir la valeur du CQP délivré.

L'évaluation des compétences s'effectue en s'appuyant sur le livret d'évaluation finale des compétences (outil n°4), qui permet d'évaluer le candidat pour chacune des compétences visées par le CQP. Elle se déroule en deux temps :

1- Une évaluation en situation professionnelle par l'évaluateur interne : Cette évaluation peut se dérouler au fil de l'eau et être renouvelée si nécessaire.
2- Un entretien avec un jury professionnel, composé de 2 professionnels désignés par la branche professionnelle et extérieure à l'établissement.

Lorsque toutes les compétences ont été évaluées, le dossier est adressé au jury national pour délibération.

5-2-5- Délivrance totale ou partielle du CQP
Pour chacun des candidats, le jury doit disposer des éléments suivants :

- OUTIL N°1 - Dossier du candidat
- OUTIL n° 3 - Livret de suivi CQP (uniquement pour les candidats en contrat de professionnalisation)
- OUTIL n°4 - Livret d'évaluation finale des compétences renseigné par l'évaluateur interne et le jury professionnel.

Au vu des évaluations réalisées, le jury délibèrera sur une délivrance totale, partielle, ou la non délivrance du CQP.

En cas de délivrance partielle, le candidat garde le bénéfice des domaines de compétences acquis pendant 5 ans.

RC MHT

La décision du jury national paritaire est souveraine et susceptible d'aucun recours.

Le jury national paritaire transmet au secrétariat du CQP sa grille de synthèse des évaluations pour que la CPNEFP notifie au candidat la décision finale. Le secrétariat du CQP adresse au candidat par courrier recommandé avec avis de réception le parchemin attestant l'obtention totale ou partielle du CQP.

ARTICLE 6 - Démarche d'acquisition du CQP par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE)

Cette démarche consiste à reconnaître les compétences acquises par l'expérience professionnelle d'un candidat et correspondant à un ou plusieurs domaines de compétences constitutifs d'un CQP.

Le candidat peut se voir reconnaître un CQP sans avoir à suivre le parcours de formation préparant au CQP.

Article 6-1- Accessibilité à un CQP par la VAE

L'obtention du CQP par la VAE est accessible par toute personne disposant d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le métier en rapport avec l'objet du CQP durant les 5 dernières années d'activité dans la branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

Article 6-2- Parcours du candidat au CQP par la voie de la VAE

Le candidat doit présenter un dossier de demande de recevabilité de VAE, établissant l'expérience requise en durée et en nature.

6-2-1- Présentation de la démarche de certification

Le candidat prend connaissance des éléments suivants :

- du référentiel CQP,
- et de la démarche CQP dans la branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager (outil- CQP Mode d'emploi).

6-2-2- Demande de recevabilité par le candidat

Le candidat remplit le dossier du candidat (outil n°1). Ce dossier permet au candidat d'indiquer son expérience en durée et en nature.

6-2-3- Décision de recevabilité

Le jury national paritaire examine la recevabilité de la demande au vu des critères d'expérience énoncés.

La CPNEFP renvoie une décision au candidat et lui transmet son dossier VAE qui constitue le livret descriptif des activités VAE (outil B).

6-2-4- Renseignement du dossier VAE

Le candidat doit renseigner le livret descriptif des activités VAE (outil B) qui permet de décrire son expérience au regard des compétences constitutives du CQP. Pour ce faire, il peut être assisté par un organisme accompagnateur VAE de son choix dans le cadre de son congé VAE.

6-2-5- Evaluation des compétences

L'évaluation se déroule sous la forme d'un entretien entre un jury professionnel composé de 2 professionnels désignés par la branche et extérieurs à l'établissement.

A partir du dossier VAE, chaque compétence est évaluée à l'aide des critères d'évaluation, notamment, à partir d'éléments mesurables permettant de rendre l'évaluation plus objective.

Ces critères d'évaluation, identiques pour tous les candidats, permettent de garantir la valeur du CQP délivré.

Lorsque toutes les compétences ont été évaluées, le dossier est adressé par le jury professionnel au jury national paritaire pour délibération.

JLB

AL

RC

HHT

6-2-6- Délivrance totale ou partielle du CQP

Pour chacun des candidats au CQP par la VAE, le jury doit disposer des éléments suivants :

- OUTIL N°1- Dossier du candidat,
- OUTIL B - Livret Descriptif des activités VAE du candidat.

Au vu des évaluations réalisées, le jury délibèrera sur une délivrance totale ou partielle ou, la non délivrance du CQP.

En cas de délivrance partielle, le candidat garde le bénéfice des domaines de compétences acquis pendant 5 ans.

La décision du jury national paritaire est souveraine et susceptible d'aucun recours.

A l'issue de sa délibération, le jury national paritaire transmet au secrétariat du CQP sa grille de synthèse des évaluations pour que la CPNEFP notifie au candidat la décision finale. Le secrétariat du CQP adresse au candidat par courrier recommandé avec avis de réception le parchemin attestant l'obtention totale ou partielle du CQP.

ARTICLE 7 – Rôle des différents acteurs

Article 7-1- Les évaluateurs internes

Les évaluateurs internes peuvent être le responsable hiérarchique du candidat, un expert professionnel, un responsable des ressources humaines (RH), dont le choix appartient à l'entreprise.

Pour ce faire, ils doivent disposer des pré-requis suivants :

- Etre formé par un des prestataires de formation habilités par la CPNEFP pour assurer ses missions (la liste des prestataires habilités par la CPNEFP est consultable sur le site de l'observatoire de la branche www.metiers-electromenager-multimedia.fr.),
- Etre légitime pour réaliser le repérage des compétences, c'est-à-dire :
  - Avoir une bonne connaissance du candidat et de ses réalisations professionnelles,
  - Avoir une appréhension précise des compétences techniques du métier visé par le CQP.
- Avoir des compétences en conduite d'entretien.

L'évaluateur interne a pour missions de :

- Repérer les compétences du candidat en amont du parcours de formation :
  - Il doit présenter au candidat la démarche CQP et le référentiel CQP,
  - Il doit, en début de parcours, renseigner le livret de repérage des compétences (outil n°2) en impliquant le candidat dans son auto-positionnement.

- Accompagner les candidats :
  - Il accompagne les candidats tout au long du parcours de formation (motivation, réassurance, aide, suivi...),
  - Il fait un point régulier avec le prestataire de formation labellisé,
  - Il renseigne le livret de suivi du candidat s'il est en contrat de professionnalisation.

- Former les candidats sur son champ d'expertise :
  - Il participe au développement des savoir-faire des candidats en fonction de ses champs de compétences,
  - Il transmet au candidat les règles, les normes et la culture de l'entreprise.

- Evaluer les compétences des candidats en situation professionnelle :
  - A l'issue du parcours de formation et dès que le candidat est prêt, il renseigne le livret d'évaluation finale (outil n°4) avant l'entretien final avec le jury professionnel.

- Préparer les éléments nécessaires au jury professionnel :
  - Il rassemble en amont du jury professionnel les différents éléments permettant d'apprécier et de motiver l'évaluation des compétences professionnelles du candidat,

MHT RC AL

- Il se rend disponible (physiquement ou par téléphone) pour répondre aux questions du jury professionnel pour motiver son évaluation finale.

Article 7-2- Les prestataires CQP externes
L'entreprise doit faire appel à un prestataire CQP labellisé par la CPNEFP dans le cadre de parcours d'accès au CQP par la formation.

7-2-1- La labellisation des prestataires CQP externes
La CPNEFP sélectionne les prestataires CQP externes par le biais d'un appel d'offres national à partir d'un cahier des charges de labellisation qu'elle a établi.

Cette labellisation est attribuée à l'organisme prestataire, par décision de la CPNEFP, pour une durée de 2 ans, sous réserve du respect des critères ayant été validés lors de la sélection.

Cependant, la CPNEFP se réserve la possibilité de faire un appel d'offres avant l'échéance des 2 ans, en cas de défaillance d'un organisme de formation labellisé et/ou d'expression d'un nouveau besoin.

A l'issue de la période de labellisation de 2 ans, la CPNEFP procèdera à une révision annuelle des labellisations sur la base des éléments suivants :
- Bilan quantitatif et qualitatif,
- Confirmation de la volonté de l'organisme de formation de poursuivre le projet,
- Evolution de l'offre de formation en adéquation avec le cahier des charges établi par la CPNEFP au moment de l'appel d'offres.

Dans le cadre de cette révision annuelle, la CPNEFP se réserve la possibilité de faire un appel d'offres en cas de défaillance d'un organisme de formation labellisé et/ou d'expression d'un nouveau besoin.

7-2-2 Les missions du prestataire externe
Les prestataires externes sont tenus de **:**
- Participer à la coordination de l'action CQP menée par une entreprise en :
  - proposant des outils ou moyens de coordination entre sa structure, l'entreprise (le pilote du projet dans l'entreprise /les évaluateurs internes/ le(s) candidat(s)), la branche professionnelle (jury professionnel, jury national paritaire)
  - formant et accompagnant les évaluateurs internes dans leurs missions ainsi que les membres du jury professionnel,
  - prenant contact avec la CPNEFP à l'issue du parcours de formation, pour organiser l'évaluation finale avec le jury professionnel habilité par la CPNEFP,
  - en ayant la possibilité de participer à l'évaluation finale en tant qu'observateur.

- Réaliser l'ingénierie des parcours de formation
  - Il peut compléter son analyse des besoins en utilisant des outils d'évaluation des connaissances (QCM, tests de connaissances, etc.). Cette évaluation des connaissances facultative ne rentrera pas en compte dans la délivrance du CQP,
  - Il définit un parcours de formation lié au périmètre du CQP. Un module de préparation des candidats à l'évaluation finale pourra être proposé.

- Organiser et animer les formations permettant aux candidats d'obtenir leur CQP en :
  - organisant des formations en interentreprises ou intra-entreprise, auprès d'un groupe de 12 candidats maximum, dans les locaux du prestataire ou au sein de l'entreprise, en complémentarité avec les actions de formation internes que l'entreprise souhaiterait elle-même réaliser.
  - délivrant, à l'issue de la formation, une attestation de formation au candidat et à l'entreprise.
  - donnant les moyens au candidat d'inscrire la formation au sein du passeport de formation.

- Faire un bilan des entrées et sorties des candidats au CQP en :
    - tenant à jour le nombre d'entrées et de sorties de chaque promotion de CQP,
    - réalisant un tableau de classement relatif au devenir des candidats.

Article 7-3- Les formateurs internes

L'entreprise peut dans le cadre du parcours CQP solliciter des formateurs internes pour accompagner le candidat à obtenir le CQP.
Pour ce faire, les formateurs internes doivent :

- Avoir une connaissance approfondie du métier visé
- Appréhender clairement le périmètre du CQP, ses outils et de ses modalités d'exécution,
- Avoir suivi une formation de formateur.

Les formateurs internes ont pour mission de :

- Participer à la coordination de l'action CQP menée par une entreprise,
- Réaliser l'ingénierie des parcours de formation,
- Organiser et animer les formations permettant aux candidats d'obtenir leur CQP,
- Faire un bilan des entrées et sorties des candidats au CQP.

Article 7-4- Le jury professionnel

7-4-1- Composition du jury professionnel

Le jury professionnel est composé de 2 membres désignés par la CPNEFP comme suit :

- 1 professionnel désigné par le collège des salariés,
- 1 professionnel désigné par le collège des employeurs.

7-4-2- Modalités d'habilitation des membres du jury professionnel

Afin d'être habilité par la CPNEFP, les membres du jury professionnel devront remplir les conditions suivantes :

- être en activité professionnelle,
- avoir une expérience de 5 ans minimum dans la branche professionnelle et/ou dans les univers produits concernés,
- avoir suivi une formation dans ses missions par un prestataire labellisé par la CPNEFP.

7-4-3- Rôle du jury professionnel

Le jury professionnel est chargé de réaliser l'évaluation finale des compétences du CQP, pour chaque candidat, à l'issue du parcours de formation individualisé et après le renseignement du dossier déclaratif de VAE par le candidat.

Pour réaliser sa mission, il doit :

- lire et analyser les différents documents renseignés par le candidat et son évaluateur interne,
- préparer des questions pour chaque candidat,
- échanger lors d'un entretien avec le candidat sur sa pratique professionnelle et apprécier le degré de maîtrise des compétences à partir d'une grille d'évaluation,
- transmettre, à l'issue des évaluations, les résultats au jury national paritaire.

7-4-4- Délibération du jury professionnel sur l'évaluation des compétences du candidat

En cas de divergence avec l'appréciation de l'évaluateur interne, c'est le jury professionnel qui décide de valider ou pas la compétence et le domaine de compétences.

7-4-5- Information du candidat sur l'avis du jury professionnel

Le secrétariat du CQP assuré par l'OPCA désigné par la branche informe, par courrier recommandé avec avis de réception, le candidat de l'avis émis par le jury professionnel.

Article 7-5- Le jury national paritaire

7-5-1- Composition du jury national paritaire

Le jury national paritaire est composé comme suit :

- 3 membres de la CPNEFP du collège salariés,
- 3 membres de la CPNEFP du collège employeur.

JWB

MHT AL

RC AL

7-5-2- Modalités de désignation des membres du jury national paritaire
Les membres du jury national paritaire doivent être membres de la CPNEFP.

7-5-3 - Rôle du jury national paritaire
Le jury national paritaire est chargé de :

- Analyser la recevabilité des dossiers des candidats pour un accès par la VAE,
- Régler les litiges pouvant survenir dans le cadre de l'évaluation (recours motivé du candidat contre l'avis du jury professionnel),
- Analyser les résultats obtenus par le candidat aux différentes évaluations,
- Délibérer sur la proposition de délivrance du CQP,
- Transmettre à la CPNEFP sa proposition de délivrance pour qu'elle délivre en totalité, partiellement ou non le CQP.

Le jury national paritaire se réunit à l'initiative de la CPNEFP. La présidence et la vice-présidence du jury national paritaire sont assurées alternativement par la délégation patronale et la délégation des salariés chaque année. Le vice-président appartient nécessairement à la délégation à laquelle n'appartient pas le président.

Article 7-5-4- Délibération du jury national paritaire
La décision de délivrance du CQP est prise à la majorité absolue des membres présents ou représentés du jury paritaire national.

Le jury paritaire national se prononcera sur la délivrance du CQP à partir des résultats de l'évaluation finale. Sa décision prendra la forme d'une décision de validation totale ou partielle.

7-5-4-1- Validation totale
Le candidat obtient la totalité du CQP, au vu de la correspondance entre son expérience, les évaluations effectuées et ce que le CQP requière comme compétences.

7-5-4-2- Validation partielle
Lorsque le jury national paritaire estime que les compétences du candidat ne correspondent qu'à une partie du CQP, il accorde au candidat la partie correspondante du CQP et se prononce sur la nature des connaissances et compétences devant faire l'objet d'un contrôle complémentaire pour obtenir la totalité de la certification.

Dans ce cas, le délai pour se soumettre à cette évaluation complémentaire est de cinq ans à compter de la notification de la décision de validation partielle.

Le candidat souhaitant, à partir d'une validation partielle, obtenir la totalité du CQP, devra acquérir les connaissances, aptitudes et compétences manquantes par rapport au référentiel de certification du CQP, en complétant son expérience professionnelle et/ou sa formation.

S'il décide de compléter son expérience professionnelle, il devra se représenter devant le jury VAE.

S'il choisit de compléter par la formation, il doit suivre les domaines manquants pour se présenter devant le jury professionnel.

ARTICLE 8 - Modalités de recours du candidat
Tout candidat peut former un recours motivé contre l'avis du jury professionnel auprès du jury national paritaire, par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour être valable, ce recours doit être formulé dans le délai de 30 jours calendaires, à réception du courrier recommandé avec avis de réception notifiant l'avis du jury professionnel.

Le jury paritaire national prend ses décisions souverainement dans le délai de 90 jours calendaires maximum à compter de la date de notification de l'avis du jury professionnel par le secrétariat du CQP. Une fois prises, elles ne sont susceptibles d'aucun recours par un candidat.

JLB

AL

MHT RC

IL

ARTICLE 9 - Gestion de la présence d'un salarié au jury
Conformément aux dispositions légales (Article L3142-3-1 du Code du travail), un salarié désigné pour participer à un jury d'examen ou de validation des acquis de l'expérience se voit accorder par son employeur une autorisation d'absence et n'a aucune diminution de sa rémunération pour sa participation à ce jury.

ARTICLE 10 – Utilisation et accessibilité des outils CQP
Chacune des étapes de l'accès au CQP par la formation est formalisée par un outil support intitulé CQP mode d'emploi.

L'utilisation de ces outils est obligatoire pour que le dossier du candidat soit examiné par le jury national paritaire.

Conçus par la CPNEFP, ils sont mis à disposition des acteurs du CQP : candidats, employeur, jury professionnel, jury national paritaire et sont accessibles sur le site internet de l'observatoire de la branche.

ARTICLE 11- Reconnaissance dans la grille de classification
La reconnaissance des CQP dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager sera fixée, pour chaque CQP, dans une fiche de synthèse figurant en annexe du présent accord.

Les fiches de synthèse des futurs CQP feront l'objet d'un avenant signé par les partenaires sociaux et annexé au présent accord.

ARTICLE 12 – Financement des CQP
Les frais engagés pour financer les parcours de formation des candidats salariés dans une entreprise de la branche des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager sont pris en charge par l'entreprise. L'employeur peut faire une demande de financement auprès de l'OPCA désigné par la branche, selon les critères de prise en charge fixés par la CPNEFP et validés par la SPP, dans les cas suivants :

- Plan de formation,
- Contrat de professionnalisation,
- Période de professionnalisation,
- Droit individuel à la formation (DIF),
- Compte personnel de formation (CPF).

Ces frais couvrent l'inscription, l'accompagnement des candidats et l'évaluation de leurs compétences, certains frais liés à l'organisation des jurys conformément aux dispositions légales et réglementaires.

ARTICLE 13 – Bilan annuel
Un bilan de mise en œuvre des CQP est présenté, chaque année, lors des réunions de la CPNEFP. Ce bilan portera notamment sur :

- Le bilan quantitatif et qualitatif des CQP suivis dans l'année en cours,
- Le bilan des jurys réunis au cours de l'année,
- Le bilan du coût financier,
- La labellisation des organismes de formation.

La CPNEFP pourra décider de réviser les CQP.

ARTICLE 14 – Champ d'application de l'accord
Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

ARTICLE 15 - Durée et entrée en vigueur
Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et entrera en vigueur le lendemain de la publication de son arrêté d'extension au journal officiel.

MHT RC AL M

ARTICLE 16 - Dépôt et extension

Le présent accord sera fait en un nombre suffisant d'exemplaires pour être remis à chacune des parties contractantes et déposé auprès de la Direction Générale du Travail et du Secrétariat du Greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris, dans les conditions prévues par le Code du Travail, en vue de son extension. Les parties signataires demandent l'extension du présent accord.

Fait à Paris, le 12 février 2014

Pour les Organisations Patronales :

LA FEDERATION NATIONALE DES PROFESSIONNELS INDEPENDANTS DE L'ELECTRICITE ET DE L'ELECTRONIQUE (FEDELEC)
Jean-Louis BOSSARD

LA FEDERATION DU COMMERCE ET SERVICES DE L'ELECTRODOMESTIQUE ET DU MULTIMEDIA (FENACEREM)
Jacques CRESCENZO

POUR LES ORGANISATIONS SALARIALES :

LA FEDERATION DES SERVICES C.F.D.T.
Aline LEVRON

LA FEDERATION NATIONALE DE L'ENCADREMENT, DU COMMERCE ET DES SERVICES CFE-CGC
René ROCHE
Par délégation Jean-Claude GODET

LA FEDERATION DES EMPLOYES ET CADRES CGT-FO
Didier MORIN

LA FEDERATION CSFV/CFTC
Richard CAMPILLO

LA FEDERATION DU COMMERCE ET DES SERVICES CGT
~~Dominique HOLLE~~
Marie-Hélène THOMET

MHT AL
RC M

ANNEXES

ANNEXE 1

FICHE DE SYNTHESE

CQP

VENDEUR CONSEIL EN TELEPHONIE ET/OU ELECTROMENAGER ET/OU MULTIMEDIA

I - Métier, fonctions et activités visés par la qualification

1- Désignation du métier ou des fonctions en lien avec la qualification

Vendeur - conseil en Téléphonie et/ou Electroménager et/ou Multimédia

2- Description de la qualification

Dans le cadre de cette certification, le (la) vendeur (se) conseil en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia acquiert les compétences suivantes :

- **Accueillir et accompagner les clients en magasin**
  Elle/ il accueille, informe et conseille la clientèle sur un point de vente dans le respect des exigences de service de l'entreprise.
- **Vendre des produits et des services adaptés aux besoins des clients en téléphonie/ électroménager/ multimédia**
  Elle/ il vend des produits et des services en délivrant des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle et en faisant appel à des connaissances techniques.
- **Conseiller techniquement le client sur les produits (téléphonie/électroménager/ multimédia) et les services proposés par l'entreprise**
  Elle/ il détecte le besoin du client par rapport à l'usage attendu du produit ou des produits (téléphonie/ électroménager/ multimédia).
  Elle/ il dispense des conseils techniques adaptés aux besoins du client en s'appuyant sur des supports d'aide à la vente
  Elle/ il fidélise la clientèle de l'entreprise en proposant des services facilitant l'achat, l'utilisation des produits.
- **Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin**
  Elle/ il assure la tenue de son rayon ou de son magasin (implantation, balisage, étiquetage, ILV/PLV) selon la politique commerciale de l'entreprise et les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.
- **Traiter les retours et réclamations clients**
  Elle/ il traite les réclamations simples des clients dans le cadre de la politique commerciale et en lien avec sa hiérarchie.
  Elle / il oriente le client vers le bon interlocuteur.
- **Participer à la dynamique commerciale**
  Elle/ il met en valeur les produits dans le cadre de la politique de mise en avant commerciale du produit (merchandising) de l'entreprise et veille à la bonne gestion des aléas éventuels.
  Elle/ il contribue à la bonne intégration des nouveaux embauchés.
- **Réaliser le suivi des stocks**
  Elle/ il réalise les inventaires selon la politique de l'entreprise.

II- Positionnement du CQP dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'audiovisuel de l'électronique et de l'équipement ménager

La reconnaissance de l'obtention de la certification dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager s'effectue selon les modalités suivantes.

MHT

RC AL

Tous les salariés, dont les nouveaux entrants, ayant obtenu la certification, seront au minimum positionnés au niveau I échelon 3 de la grille de classification de la Convention Collective des Commerces et Services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

Pour les salariés en poste ayant obtenu le certificat de qualification professionnelle vendeur conseil en magasin en téléphonie et/ou électroménager et/ou multimédia dans l'entreprise, la reconnaissance de la certification s'effectue selon les modalités suivantes :

- par l'octroi d'un échelon supplémentaire à celui occupé par le salarié au moment de la délivrance de la certification,
- et par le versement d'une prime CQP d'un montant de 1500,00€ (Mille cinq cents euros) comme suit :
    - 750€ versés au salarié lors de la délivrance de la certification attestée par le document qui lui sera remis par le jury national paritaire,
    - 750€ versés à l'issue du 6ème mois suivant l'obtention de la certification.

Ces dispositions bénéficient également aux salariés qui effectuent une validation des acquis et de l'expérience (VAE) portée par l'entreprise, dans le cadre de cette certification.

Fait à Paris, le 12 février 2014

Pour les Organisations Patronales :

LA FEDERATION NATIONALE DES PROFESSIONNELS INDEPENDANTS DE L'ELECTRICITE ET DE L'ELECTRONIQUE (FEDELEC)
Jean-Louis BOSSARD

LA FEDERATION DU COMMERCE ET SERVICES DE L'ELECTRODOMESTIQUE ET DU MULTIMEDIA (FENACEREM)
Jacques CRESCENZO

Pour les Organisations Salariales :

LA FEDERATION DES SERVICES C.F.D.T.
Aline LEVRON

LA FEDERATION NATIONALE DE L'ENCADREMENT, DU COMMERCE ET DES SERVICES CFE-CGC
René ROCHE
Par délégation Jean-Claude GODET

LA FEDERATION DES EMPLOYES ET CADRES CGT-FO
Didier MORIN

LA FEDERATION CSFV/CFTC
Richard CAMPILLO

LA FEDERATION DU COMMERCE ET DES SERVICES CGT
~~Dominique HOLLE~~

Marie-Hélène THOMET